

# Zarządzanie satysfakcją klientów – warsztat 1 dzień

Cel szkolenia:

Zasadniczą rolą deweloperów jest świadczenie usług. Zatem zarządzanie jakością ma na celu stałe dostosowanie ich do zmieniających się potrzeb odbiorców. Celem szkolenia jest refleksja nad dotychczasowym trybem pracy deweloperów w zakresie obsługi klientów oraz wypracowanie sposobów planowania i monitorowania działań zwiększających satysfakcję z obsługi klienta.

## Szkolenie pozwala

- Zarządzać satysfakcją klientów dzięki przechodzeniu od informacji zwrotnej od klientów do wprowadzania rzeczywistej zmiany w działalności deweloperów
- Zdefiniować lub ponownie określić cele i założenia strategiczne w zakresie usług deweloperskich
- Podjąć pogłębioną decyzję usprawiedliwiającą wydatki lub redukcję kosztów, a w konsekwencji wzrost efektywności w świadczeniu usług
- Zmotywować deweloperów do dokonywania usprawnień w funkcjonowaniu na rynku usług.

## Program szkolenia

- Czym jest satysfakcja klienta
- Rola oczekiwań i percepcji
- Mechanizmy powstawania satysfakcji klientów
- Dlaczego zarządzać satysfakcją
- Jak tworzą się oczekiwania
- Model Servqual (model pięciu luk jakości)
- Wyznaczniki jakości usługi i satysfakcji
- Od pomiaru satysfakcji do zarządzania satysfakcją
- Zmieniająca się rola obywatela/ klienta
- Od projektu do współprojektu
- Od decyzji do współdecyzji
- Od produkcji do współprodukcji
- Od oceny do współoceny
- Najlepsze praktyki w zakresie zarządzania satysfakcją klientów
- Algorytm postępowania – złote zasady obsługi klientów zmierzające do wzrostu satysfakcji z usług dewelopera
- Działania zmierzające do wzrostu satysfakcji:
  - o Identyfikacja klientów
  - o Badanie, analizowanie, ocenianie, przewidywanie i rozumienie potrzeb i oczekiwań klientów
  - o Poznanie sposobu postrzegania Klientów: co biorą pod uwagę oceniając zadowolenie z usługi
  - o Formułowanie celów w powiązaniu z tą diagnozą
  - o Upowszechnianie znajomości oczekiwań i percepcji klientów w całej organizacji
  - o Tworzenie adekwatnego systemu pomiaru zadowolenia klientów
  - o Utrzymywanie proaktywnej komunikacji z klientami
  - o Reagowanie na uwagi i sugestie klientów oraz innych interesariuszy
- Gdzie jesteśmy teraz i dokąd zmierzamy – warsztat strategiczny.

## Po zakończeniu szkolenia uczestnicy potrafią

- Prowadzić intencjonalne działania zmierzające do uzyskania/ odzyskania zaufania społecznego
- Świadomie wprowadzać nowe rozwiązania w odniesieniu do zmieniających się oczekiwań klientów
- Sprawnie dokonywać identyfikacji oczekiwań i wychodzić im naprzeciw
- Podejmować inicjatywy zmierzające do poprawy wizerunku deweloperów
- Zaplanować działania w celu zoptymalizowania możliwości i skuteczności kontaktów z klientami.